

**Московская область 2023**

**ОТЧЕТ**

**по организации и проведению независимой оценки качества оказания услуг муниципальных учреждений культуры Московской области**



**Содержание**

[1. Программа проведения независимой оценки 4](#_Toc152328283)

[1.1. Методологический раздел 4](#_Toc152328284)

[1.2. Методический раздел 5](#_Toc152328285)

[1.3. Организационный раздел 31](#_Toc152328286)

[2. Результаты независимой оценки качества оказания услуг 37](#_Toc152328287)

[2.1. Общая характеристика независимой оценки 37](#_Toc152328288)

[2.2. Рейтинги учреждений культуры 39](#_Toc152328289)

[Таблица 2.2.1. Общий рейтинг учреждений культуры Московской области 39](#_Toc152328290)

[Таблица 2.2.2. Общий рейтинг учреждений культуры по типам/Библиотеки 56](#_Toc152328291)

[Таблица 2.2.3. Общий рейтинг учреждений культуры по типам/ Концертные и прочие учреждения 59](#_Toc152328292)

[Таблица 2.2.4. Общий рейтинг учреждений культуры по типам/ Культурно-досуговые учреждения 60](#_Toc152328293)

[Таблица 2.2.5. Общий рейтинг учреждений культуры по типам/ Музеи 67](#_Toc152328294)

[Таблица 2.2.6. Общий рейтинг учреждений культуры по типам/ Парки 68](#_Toc152328295)

[Таблица 2.2.7. Общий рейтинг учреждений культуры по типам/ Театры 70](#_Toc152328296)

[2.3. Топ лидеров независимой оценки качества и топ аутсайдеров, средний балл 71](#_Toc152328297)

[2.4. Топ лидеров независимой оценки качества и топ аутсайдеров по критерию открытости и доступности 72](#_Toc152328298)

[2.5. Топ лидеров независимой оценки качества и топ аутсайдеров по критерию комфортности условий предоставления услуг 73](#_Toc152328299)

[2.6. Топ лидеров независимой оценки качества и топ аутсайдеров по критерию доступности услуг для инвалидов 75](#_Toc152328300)

[2.7. Топ лидеров независимой оценки качества и топ аутсайдеров по критерию доброжелательности, вежливости работников организаций 76](#_Toc152328301)

[2.8. Топ лидеров независимой оценки качества и топ аутсайдеров по критерию удовлетворенности условиями оказания услуг 78](#_Toc152328302)

[Заключение 80](#_Toc152328303)

# Программа проведения независимой оценки

# Методологический раздел

**Цель: -**сбор, изучение, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры для последующего проведения независимой оценки качества оказания услуг Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Московской области в 2023 году.

**Ожидаемые результаты:**

1. Документально оформленный разработанный механизм оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры.
2. Документально оформленная оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры с применением балльной системы с применением расчета средних интегральных значений в части показателей, характеризующих общи критерии оценки (таблица расчета прилагается);
3. Документально оформленный рейтинг организаций в сфере культуры (входящих в список исследуемых) по типам на основании предоставляемых ими услуг;
4. Документально оформленные инструментарии независимой оценки (анкета онлайн опроса, анкета опроса в организациях, бланк анализа интернет-сайтов, бланк наблюдения).
5. Документально оформленные рекомендации по улучшению работы учреждений культуры, набравших низкий рейтинговый балл (описание возможных причин отклонений от максимально возможных значений).

**Задачи исследования:**

1. получение данных о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, в соответствии с приказом Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;
2. обобщение полученных результатов, построение на их основе рейтингов организаций в сфере культуры;
3. оформление и группировка рекомендаций по улучшению работы по каждому из учреждений.

**Объект исследования:** учреждения культуры Московской области.

**Предмет исследования:** качество условий оказания услуг учреждениями культуры на территории Московской области.

**Перечень учреждений Московской области**, принимающих участие в независимой оценке, представлен в Приложении 3.

# Методический раздел

Показатели оценки качества оказания услуг организациями культуры:

а) открытость и доступность информации об организации культуры;

б) комфортность условий предоставления услуг;

в) доступность услуг для инвалидов;

г) доброжелательность, вежливость работников организации культуры;

д) удовлетворенность условиями оказания услуг.

**Этапы полевых работ:**

1. Экспертная оценка организаций (сбор данных в учреждениях, если предусмотрено наблюдение; анализ интернет-сайтов);
2. Интернет-опрос (телефонный опрос) получателей услуг.

**Методы сбора информации:**

Методы сбора информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, которые будут использованы:

1. Анализ сайтов организаций;
2. Онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса;
3. Телефонный опрос;
4. Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования в организациях;
5. Опрос с помощью специализированных технических устройств (терминалов);
6. Наблюдение за качеством условий оказания услуг

Методы сбора информации будут использоваться по выбору экспертной группы, с учетом специфики учреждения, а также в целях наиболее эффективной оценки

1. **Анкетный опрос получателей услуг**
2. При проведении опроса получателей услуг с помощью метода анкетирования в организациях допускается как устный опрос интервьюером потребителей услуг с собственноручным заполнением анкеты, так и распространение интервьюером анкет на бумажном носителе среди потребителей услуг, находящихся в организации, с последующим сбором заполненных анкет.
3. При проведении опроса получателей услуг с помощью метода анкетирования в организациях при необходимости Заказчик оказывает содействие Исполнителю в обеспечении доступа в организации и взаимодействии с руководителями оцениваемых организаций.
4. При сборе информации о качестве условий оказания услуг будет предусмотрен механизм, исключающий возможность предоставления одним получателем услуги нескольких анкет, оценивающих качество условий оказания одной услуги.

**Обоснование выборки**

Тип выборочной совокупности, применяемой в исследовании: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев.

Данный тип выборки используется при изучении специфических групп, которые практически не поддаются локализации. Это «относительно малочисленные группы, находящиеся вне сферы институционального (например, административного) контроля». Как правило, такие группы являются достаточно разрозненными по структуре, поэтому для них сложно составить основу выборку и определить объем генеральной совокупности. Для выделения таких групп члены выборки отбираются в местах вероятностного скопления. Например, посетители библиотек-в библиотеках, посетители медицинских учреждений-в больницах, поликлиниках, посетители театров-в театрах и т.д[[1]](#footnote-2). Именно поэтому использование данного типа выборки оказывается наиболее целесообразным при проведении оценки качества работы организаций культуры.

Квотная выборка в зависимости от наименования учреждения отсутствует. Обосновано это прежде всего значительными различиями в форме учреждений и в доле получателей услуг организации.

**Объем выборочной совокупности** респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

**Методы опроса:**

Изучение мнения получателей услуг проводится с применением технических средств с использованием унифицированной анкеты по следующим каналам сбора информации (выбор канала сбора информации осуществляется непосредственно по каждому учреждению, исходя из удобства и эффективности данного канала):

1. анкетирование получателей услуг (в том числе онлайн-анкетирование – по анкете, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации, в отношении которой проводится независимая оценка качества условий оказания услуг).

Опрос получателей услуг проводится путем заполнения получателями услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» анкеты в интерактивной форме, с обязательным использованием методов защиты от роботизированного ввода ответов (пример: использование CAPTCHA, указание электронного адреса обратной связи).

1. телефонный опрос получателей услуг.

Для выявления мнения получателей услуг организаций культуры Московской области, будут сформированы базы данных телефонных номеров получателей услуг, базы формируются на основе данных, предоставленных Заказчиком, в формате, не противоречащему Федеральному закону от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных». Телефонный опрос, предполагает выявление мнений получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры Московской области оператором непосредственно у получателя услуг в устной форме с последующим занесением в анкету в электронном виде.

1. интервьюирование получателей услуг;
2. предоставление получателям услуг технической возможности выразить свое мнение о качестве условий оказания услуг в организации культуры.

Получателям услуг организации культуры будет предоставлена возможность выразить свое мнение о качестве оказания услуги, предоставляемых организациями культуры при помощи специализированного технического устройства в течение всего времени работы организации культуры, а также последующей передачи, полученной информации, в базу данных. Будет предоставлено и установлено не менее 1 специализированного технического устройства в 15 (пятнадцати) организациях культуры.

**Проверка достоверности анкет получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры**

По итогам онлайн опроса будет проведена проверка достоверности анкет получателей услуг, полученных с использованием интернет-канала по следующим критериям:

1. Количество оценок, поступивших в течение 1 часа по одному учреждению больше 60;
2. Частота оценок с временным интервалом менее 60 секунд с одного IP-адреса в случае голосования по разным учреждениям (время между анкетами);
3. Совпадение IP-адресов у оценок в течение одной недели по одному учреждению;
4. Проверка страны и региона проведения оценки по IP-адресу.

В случае выявления оценок, соответствующих критериям 1 и 2, на почту, указанную в анкете, отправляется запрос с просьбой подтвердить заполнение анкеты. В случае выявления оценок, соответствующих критерию 3 учитывается только первая оценка. В случае выявления оценок, соответствующих критерию 4, учитываются только оценки, полученные с территории РФ.

По итогам опроса с помощью технических устройств, установленных в организациях культуры будет проведена проверка достоверности анкет получателей услуг, по следующим критериям:

1. Выборочная проверка анкет путем сверки фотографических данных, времени проведения анкетирования и результатов проведения анкетирования, полученных в организациях культуры от получателей услуг.
2. Выборочная проверка проводится в отношении не менее 85 % от поступивших анкет.

Учет информации, подлежащей проверке:

- если в течение 1-2 минут получено несколько итогов анкетирования от одного и того же получателя услуг, подлежит учету только вторая анкета;

- если анкета, полученная от одного и того же получателя услуг в течение 1 дня, является диаметрально противоположной, учитывается первая поступившая;

- если анкета, полученная от одного и того же получателя услуг в течение недели, является критически низкой или высокой, учету подлежит первая поступившая.

**Индикаторы измерения**

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг
организациями культуры**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатель** | **Максимальная величина** | **Значимость показателя** | **Значение показателя с учетом его значимости** |
| **1.** | **Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»** |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами 1:- на информационных стендах в помещении организации,- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | 100 баллов | 30 % | 30 баллов |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:- телефона,- электронной почты,- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 100 баллов | 30 % | 30 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 40 % | 40 баллов |
| Итого | 100 % | 100 баллов |
| **2.** | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» 2** |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);- наличие и понятность навигации внутри организации;- доступность питьевой воды;- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);- санитарное состояние помещений организаций;- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | 100 баллов | 50 % | 50 баллов |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры  |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в %от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 50 % | 50 баллов |
| Итого | 100 % | 100 баллов |
| **3.** | **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** |
| 3.1.3 | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;- наличие сменных кресел-колясок;- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | 100 баллов | 30 % | 30 баллов |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 100 баллов | 40 % | 40 баллов |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 100 баллов | 30 % | 30 баллов |
| Итого | 100 % | 100 баллов |
| 4. | **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»2** |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 40 % | 40 баллов |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 40 % | 40 баллов |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 20 % | 20 баллов |
| Итого | 100 % | 100 баллов |
| **5.**  | **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**  |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 30 % | 30 баллов |
| 5.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 20 % | 20 баллов |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 50 % | 50 баллов |
| Итого | 100 % | 100 баллов |

**Порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры Московской области.**

Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах и их максимально возможное значение составляет 100 баллов:

1. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации культуры»:

1.1. Значение показателя оценки качества «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» (Пинф) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пинф= ( | Истенд +Исайт |  )×100, | (1) |
| 2×Инорм |

где

Истенд – объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

Исайт – объем информации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации);

Инорм - объем информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

1.2. Значение показателя оценки качества «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» (Пдист)определяется по формуле:

Пдист = Тдист × Сдист, (2)

где:

Тдист – количество баллов за наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг (по 25 баллов за каждый дистанционный способ);

Сдист – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации.

1.3. Значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (Поткруд), определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Поткруд= ( | Устенд +Усайт |  )×100, | (3) |
| 2×Чобщ |

где

Устенд - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

Усайт - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

2. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг»:

2.1. Значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» (Пкомф.усл) определяется по формуле:

Пкомф.усл = Ткомф×Скомф, (4)

где:

Ткомф– количество баллов за наличие в организации комфортных условий для предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

Скомф – количество комфортных условий предоставления услуг.

2.2. Показатель оценки качества «Время ожидания предоставления услуги» для оценки организаций культуры не применяется.

2.3. Значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг» (Пкомфуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пкомфуд =  | Укомф |  ×100, | (5) |
| Чобщ |

где

Укомф - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

3. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»:

3.1. Значение показателя оценки качества «Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» (Поргдост) определяется по формуле:

Поргдост = Торгдост × Соргдост , (6)

где:

Торгдост – количество баллов за оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие доступности);

Соргдост – количество условий доступности организации для инвалидов.

3.2. Значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» (Пуслугдост)определяется по формуле:

Пуслугдост = Туслугдост × Суслугдост, (7)

где:

Туслугдост – количество баллов за обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие доступности);

Суслугдост – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.3 Значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» (Пдостуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пдостуд = ( | Удост |  )×100, | (8) |
| Чинв |

где

Удост - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг дляинвалидов;

Чинв - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

4. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации»:

4.1. Значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» (Пперв.конт уд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пперв.конт уд = ( | Уперв.конт |  )×100, | (9) |
| Чобщ |

где

Уперв.конт - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

4.2. Значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» (Показ.услугуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показ.услугуд = ( | Уоказ.услуг |  )×100, | (10) |
| Чобщ |

где

Уоказ.услуг - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

4.3. Значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.» (Пвежл.дистуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пвежл.дистуд = ( | Увежл.дист |  )×100, | (11) |
| Чобщ |

где

Увежл.дист - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

5. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

5.1. Значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)» (Преком)определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Преком = ( | Уреком |  )×100, | (12) |
| Чобщ |

где

Уреком- число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

5.2. Значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации» (Порг.услуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Порг.услуд = ( | Уорг.усл |  )×100, | (13) |
| Чобщ |

где

Уорг.усл - число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

5.3. Значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации» (Пуд)определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пуд = ( | Ууд |  )×100, | (14) |
| Чобщ |

где

Ууд- число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

Значение показателя оценки качества по организации, в отношении которой проведена независимая оценка качества рассчитывается по формуле:

Sn=∑Kmn/5, (15)

где:

Sn– показатель оценки качества n-ой организации;

Кmn– средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n–ой организации, рассчитываемая по формулам:

К1n=(0,3×Пnинф + 0,3×Пnдист + 0,4× Пn-откруд)

К2n=(0,5×Пnкомф.усл + 0,5×Пn-комфуд)

К3n=(0,3×Пn-оргдост + 0,4×Пn-услугдост + 0,3× Пn-достуд)

К4n=(0,4×Пn-перв.конт уд + 0,4×Пn-оказ.услугуд + 0,2×Пn-вежл.дистуд)

К5n=(0,3×Пnреком + 0,2×Пn-орг.услуд + 0,5×Пnуд),

Пnинф **...** Пnуд  – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам.

**Составление рейтинга организаций культуры:**

Методика расчета показателей независимой оценки качества работы организации культуры по каждому индикатору определена от min 0 до max100 баллов.При наличии обоснованных замечаний, недочетов по индикатору балл не присваивается (0 баллов).

На первом этапе осуществляется общий подсчет баллов по каждому индикатору по результатам анкетного опроса и контент-анализа сайтов организаций культуры:

I Открытость и доступность информации об организации культуры:

1) Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»:

а) Общая информация об организациях, включая филиалы (при их наличии):

– полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;

– дата создания организации, сведения об учредителе (учредителях);

– учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации, положения о филиалах и представительствах);

– структура организации, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;

– фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).

б) Информация о деятельности организации, включая филиалы (при их наличии):

– сведения о видах предоставляемых услуг;

– копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;

– копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);

– информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;

– копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

– информация о планируемых мероприятиях;

– информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

в) Иная информация:

– информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;

– информация, которая размещается и опубликовывается по решению учредителя организации культуры;

– информация, которая размещается и опубликовывается по решению организации культуры;

– результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;

– план по улучшению качества работы организации.

Указанные информация и документы подлежат размещению на официальном сайте поставщика услуг культуры в сети "Интернет" и обновлению в течение десяти рабочих дней со дня их создания, получения или внесения в них соответствующих изменений.

2) Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.

а) соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации;

- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

б) Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

- телефона;

- электронной почты;

- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

в) Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг);

II. Комфортность условий предоставления услуг:

а) Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);

- наличие и понятность навигации внутри организации;

- доступность питьевой воды;

- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);

- санитарное состояние помещений организаций;

- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.);

б) Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг);

III. Доступность услуг для инвалидов:

а) Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:

- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

- наличие сменных кресел-колясок;

- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;

б) Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому;

в) Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов);

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации:

а) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг);

б) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг);

в) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг);

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг:

а) Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг);

б) Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг);

в) Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

2.2. Обобщение собранных данных в соответствии с единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным приказом Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н:

1) расчет интегральных оценок качества условий предоставления услуг и формирование рейтинга организаций;

2) составление отчетов о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг по каждой оцениваемой организации с указанием полученных баллов по критериям;

3) сопоставление фактических и нормативно установленных значений исследуемых параметров и показателей.

На втором этапе выполняется суммирование баллов по показателям. Итого будет получено пять суммарных баллов по каждому показателю.

На третьем этапе осуществляется подсчет общих (итоговых) баллов по каждой организации культуры.

Таким образом, на основе полученных итоговых баллов будет составлен рейтинг муниципальных учреждений (входящих в список исследуемых) по типам. Будут выявлены лидеры и аутсайдеры рейтинга.

**Обобщение мнений получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры Московской области.**

В период сбора анкет будет возможность выгружать сводные таблицы в формате xls, xlsx (визуализация числовых данных в таблицах, диаграммах) с актуальными значениями показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, и количеством выявленных анкет по каждой организации, в отношении которой проводится независимая оценка качества, собранных методами анкетирования, телефонного опроса, интервьюирования получателей услуг, не менее 1-2 раз в неделю с группировкой по:

- методу выявления мнений получателей услуг;

- типам учреждений;

- муниципальным образованиям.

На информационном ресурсе опроса будут обеспечены следующие функциональные возможности:

- просмотр в любой период проведения независимой оценки качества оказания услуг текущих рейтингов;

- формирование табличных и графических отчетов в разрезе: методов выявления мнений получателей услуг; типов учреждений; муниципальных образований; организаций культуры, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2023 году;

- формирование рейтинга по любому из выбранных показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры:

- доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

- доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг;

- доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

- доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт при непосредственном обращении в организацию;

- доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию;

- доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия;

- доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

- доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации культуры;

- доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры.

Доля получателей услуг для формирования рейтингов по каждому из девяти выбранных показателей удовлетворенности получателей условиями оказания услуг организациями в сфере культуры, определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пуд = ( | Уусл |  ) ×100, | (15) |
| Чобщ |

где

Уусл - число получателей услуг, удовлетворенных оцениваемым условием;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг по оцениваемому условию.

**Анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры Московской области**

Анализ данных по информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры Московской области.

Анализ данных по информации, полученной в ходе наблюдения, контрольной закупки, посещения организаций культуры Московской области.

Анализ данных удовлетворенности получателей услуг. Проведение анализа выявленных мнений получателей услуг о качестве условий оказания услуг и формирование предложения по улучшению качества работы организаций культуры Московской области.

Обобщение собранных данных официальных сайтов организаций культуры Московской области, анкет о качестве условий оказания услуг организациями культуры, информации, полученной в ходе наблюдения, контрольной закупки, посещений, и рассчитывает общий балл организации культуры, в отношении которой проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в соответствии со следующим порядком.

Изучение и обобщение собранной информации с официальных сайтов организаций культуры Московской области, информации о мнении получателей услуг, и формирование базы данных, на электронном носителе в формате xls.

Массивы свободно группируются по:

- способу оценки (изучение мнения получателей услуг, наличие информации на официальном сайте организации культуры Московской области);

- группам организации культуры Московской области (театры, библиотеки, музеи, иные организации культуры Московской области);

- показателям оценки.

**Методика работы с бланком контент-анализа (оценки измеряемых показателей)**

В качестве источников информации будут использованы официальные сайты учреждений культуры, заданных выборочной совокупностью, а также официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет.

Сайт каждой организации культуры, представленной в перечне, оценивается отдельно, на каждую организацию заполняется свой бланк контент-анализа.

**Методика работы с бланком опроса**

Перед началом опроса интервьюер заполняет таблицу информации, содержащую дату проведения анализа, наименование обследуемого учреждения, ФИО интервьюера, форму обслуживания (если требуется), виды предоставляемых услуг/сферу деятельности.

Перед началом опроса интервьюер представляется, рассказывает о цели опроса, указывает на анонимность беседы, получает согласие респондента на участие. Получает согласие на продолжение беседы. В случае отказа извиняется за беспокойство и переходит к следующему потенциальному респонденту.

Не допускается давить на потенциальных респондентов, склонять их участию в опросе.

Нумерация вопросов в бланке ответов сплошная, вопросы задаются строго по порядку.

Ответы фиксируются синей или черной ручкой со слов респондентов.

В каждом вопросе подразумевается наличие всего одного ответа респондента из предложенных вариантов или по шкале оценок.

Интервьюер должен обязательно обращать внимание на подсказки, указанные в скобках рядом с вопросом.

Все исправления необходимо делать аккуратно, так, чтобы было понятно, какой именно ответ дал респондент.

В бланке анкеты личного опроса предусмотрен блок наблюдения, который предусматривает оценку ряда критериев при визуальном осмотре помещений и оборудованности организаций, дополнительных материалов (стендов).

# Организационный раздел

Проведение инструктажа перед началом полевого этапа.

План инструктажа:

* Общая информация о проведении независимой оценки качества услуг организаций в сфере культуры - цели, задачи исследования.
* Этические принципы проведения независимой оценки качества.
* Знакомство с инструментариями исследования (анкетой опроса, бланком наблюдений, бланком анализа сайтов).
* Подробный разбор всех вопросов анкеты, пунктов из бланка наблюдений и анализа сайтов- принципы, методы заполнения.
* Работа в форме обратной связи, ответы на вопросы экспертов и интервьюеров по инструментариям и методике проведения исследования.
* Доведение информации о системе контроля качества работы интервьюеров.
* Раздача письменных памяток.

Проведение полевого этапа (сбора данных).

Сбор полевых данных осуществляется согласно предварительному графику посещения организаций в сфере культуры.

Каждая организация будет проинформирована о проведении независимой оценки качества. Дата посещения организации будет согласовываться с руководителями оцениваемых организаций.

Интервьюеры проводят наблюдение, фиксирование визуальных показателей, дистанционно проводят контент-анализ интернет-сайтов, каналов связи.

Опрос получателей услуг осуществляется при непосредственном посещении организации интервьюерами (не менее 50% респондентов) и с помощью интернет-опроса, телефонного опроса, специализированных технических устройств (терминал).

Основные процедуры анализа данных:

1. Способ обработки массива эмпирических данных, используемый в исследовании: машинный.

2. Данные анализируются в программном пакете Excel Microsoft Office 2013.

Этапы обработки данных:

1. Ввод операторами полученных эмпирических данных в статистический массив в формате \*xlsx.
2. Проверка массива данных на ошибки кодировки.
3. Формирование сводного итогового массива по каждому учреждению.
4. Расчёт стандартных показателей оценки качества услуг организаций в сфере культуры.
5. Расчёт рейтингов организаций в сфере культуры (по отдельным группам показателей) в разрезе типов организаций.
6. Построение диаграмм, графиков по результатам проведенной независимой оценки организаций.

**Результаты проведения оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Московской области**

Обобщение информации осуществляется в соответствии с согласованным инструментарием исследования по каждой организации в следующей последовательности:

* расчет средних значений по каждому показателю оценки;
* перевод значений показателей оценки в баллы;
* расчет значений по каждому критерию оценки в баллах;
* расчет итогового значения оценки по организации в баллах.

Расчет показателей независимой оценки осуществляется в соответствии с единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры.

При формировании таблиц с результатами исследования в разрезе организаций будет проведена кодировка информации и предусмотрены фильтры по следующим позициям:

* метод заполнения анкеты;
* название организации;
* наименование населенного пункта.

Формирование рейтингов организаций по итогам независимой оценки осуществляется:

* в сфере культуры сводного рейтинга по всем организациям.

Результаты проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры будут оформлены в виде текстового отчёта и презентации. Результаты исследования оформляются на бумажном и электронном носителях, содержат:

1. Описание методологии и процедуры проведения независимой оценки качества организаций;
2. Описание процесса сбора информации - способов получения информации;
3. Описание и анализ собранной информации, обобщенной по показателям, характеризующим критерии оценки качества оказания услуг и по организациям;
4. Заполненные таблицы (формы) предоставления информации, включающие показатели, единицы их измерения и расчет значения каждого показателя в баллах по каждой организации;
5. Представление собранной информации в графическом виде, составление диаграмм, графиков по результатам проведенной независимой оценки организаций;
6. Формирование в соответствии с интегральными результатами независимой оценки:
* рейтинга организаций в сфере культуры.
1. Подготовка аналитического отчета и презентационных материалов о результатах сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры:
* результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры и информационных стендах в помещениях указанных организаций;
* результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов;
* перечень организаций по видам предоставляемых услуг (библиотеки, музеи, культурно-досуговые организации, парки, кинотеатры, театры, цирки, зоосады и иные организации) с указанием полученных интегральных оценок, представляющий рейтинг указанных организаций;
* отчеты о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг по каждой оцениваемой организации с указанием значений по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (в баллах), рассчитанные в соответствии с единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным приказом Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н.

#

**Этапы и сроки выполнения работ:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **П/п №** | **Вид работ** | **Сроки** |
| 1. | Подготовительный этап (разработка программы проведения НОК, инструментариев исследования). | Май 2023 |
| 2. | Организационный этап (разработка и программирование ссылок онлайн опроса, формирование контактных баз получателей услуг для телефонного опроса, уточнение электронных адресов официальных сайтов учреждений, запрос фотографий (согласно бланку наблюдения) от учреждений, контактных телефонов получателей услуг с целью телефонного опроса, контактных телефонов и ФИО лиц, ответственных за проведение НОК в учреждении культуры, количества реальных посетителей в разрезе учреждений за 2023 год (количество получателей услуг по учреждениям). | Май-Июнь 2023 |
| 3. | Предоставление Заказчику и учреждениям ссылок на онлайн опрос, логина и пароля для входа в Личный кабинет (для контроля заполнения электронных анкет). | Май-Июнь 2023 |
| 4. | Изучение и проверка информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры Московской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», заполнение бланков анализа сайтов. | Май-Июнь 2023 |
| 5. | Проведение онлайн опроса получателей услуг. | Июнь-Сентябрь 2023 |
| 6. | Сбор мнений получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры Московской области в форме телефонного опроса. | Июнь-Сентябрь 2023 |
| 7. | Сбор мнений получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры Московской области в форме личного опроса в учреждениях. | Июнь-Сентябрь 2023 |
| 8. | Анализ информационных стендов учреждений культуры. | Июнь-Сентябрь 2023 |
| 9. | Обработка данных бланков наблюдений в учреждениях культуры. | Сентябрь-Октябрь 2023 |
| 10. | Проверка достоверности полученных мнений получателей услуг (по результатам опроса), формирование массива данных. | Сентябрь-Октябрь 2023 |
| 11. | Размещение специализированных технических устройств (терминалов) в учреждениях культуры. | Июнь-Сентябрь 2023 |
| 12.  | Сбор мнений получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры Московской области с помощью терминалов. | Июнь-Сентябрь 2023 |
| 13. | Аналитический этап (анализ всех полученных данных, балловый расчет, формирование рейтингов учреждений, подготовка аналитического отчета об оценке качества условий оказания услуг организациями культуры Московской области). |  |
| 14. | Внесение результатов проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Московской области в Личном кабинете оператора на официальном сайте в сети «Интернет» для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях bus.gov.ru. | Сентябрь-Октябрь 2023 |
| 15. | Представление на заседании Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Московской области аналитического отчета по оценке качества условий оказания услуг организациями культуры Московской области. | Ноябрь 2023 |
| 16. | Согласование с Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Московской области итогов проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Московской области. | Ноябрь 2023 |

1. **Результаты независимой оценки качества оказания услуг**
	1. **Общая характеристика независимой оценки**

В ходе подготовки отчета были проанализированы результаты оценки 132 учреждений культуры Московской области. В ходе проведения оценки использовались следующие методы:

* онлайн опрос получателей услуг/посетителей учреждений культуры;
* телефонный опрос получателей услуг/посетителей учреждений культуры;
* опрос получателей услуг/посетителей учреждений культуры с помощью терминалов;
* наблюдение в учреждениях культуры;
* контент-анализ официальных сайтов учреждений культуры.

Предварительно каждое учреждение культуры, принимающее участие в независимой оценке, было проинформировано о датах и срока проведения независимой оценки.

* 1. **Рейтинги учреждений культуры**

**Таблица 2.2.1. Общий рейтинг учреждений культуры Московской области**

| **№** | **Городской округ** | **Учреждение** | **1. Критерий открытости и доступности** | **2. Критерий комфортности условий предоставления услуг** | **3. Критерий доступности услуг для инвалидов** | **4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций** | **5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг** | **Средняя оценка по учреждению культуры** | **Рейтинговый балл** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Городской округ Пущино | МБУК «Центральная библиотека»/5039006451 | **99,97** | **100** | **100** | **99,9** | **99,9** | **99,95** | **1** |
| 2 | Городской округ Коломна | МБУ «Дворец культуры «Тепловозостроитель»/5022033810 | **99,97** | **99,84** | **99,6** | **99,7** | **99,7** | **99,76** | **2** |
| 3 | Городской округ Коломна | МБУ «Дворец культуры «Коломна»/5022014694 | **98,39** | **100** | **100** | **99,9** | **100** | **99,66** | **3** |
| 4 | Городской округ Егорьевск | МУК «Центральная библиотека ГО Егорьевск»/5011029385 | **97,69** | **100** | **100** | **99,9** | **99,7** | **99,46** | **4** |
| 5 | Городской округ Реутов | МУК «Музейно-выставочный центр»/5012060211 | **97,35** | **100** | **99,8** | **99,9** | **99,9** | **99,39** | **5** |
| 6 | Богородский городской округ | МУК «Мамонтовский сельский Дом культуры»/5031119125 | **97,98** | **99,83** | **100** | **99,4** | **99,7** | **99,38** | **6** |
| 7 | Богородский городской округ | МБУК «Сельский дом культуры «Ямкино»/5031089368 | **98,28** | **99,74** | **100** | **98,8** | **99,4** | **99,24** | **7** |
| 8 | Пушкинский городской округ | МБУ «Центральная библиотека города Красноармейск»/5023006872 | **98,39** | **100** | **98,3** | **99,7** | **99,8** | **99,24** | **7** |
| 9 | Богородский городской округ | МУК «Районный Дом культуры»/5031057824 | **98,12** | **99,74** | **98,9** | **99,7** | **99,7** | **99,23** | **8** |
| 10 | Дмитровский городской округ | Автономное учреждение «Содружество домов культуры»/5044058624 | **98,06** | **99,77** | **100** | **99** | **98,9** | **99,15** | **9** |
| 11 | Городской округ Солнечногорск | МАУК Дом культуры «Кучино»/5012028465 | **98,34** | **99,83** | **97,9** | **99,6** | **99,8** | **99,09** | **10** |
| 12 | Городской округ Балашиха | МБУ «Дворец культуры «Цементник»/5022031202 | **99,78** | **99,46** | **96,7** | **99,7** | **99,5** | **99,03** | **11** |
| 13 | Городской округ Коломна | МБУК «Централизованная библиотечная система г. Протвино»/5037001850 | **99,96** | **100** | **94** | **100** | **99,8** | **98,75** | **12** |
| 14 | Городской округ Протвино | МБУК «Ступинский историко-краеведческий музей»/5045030702 | **97,43** | **99,88** | **97,1** | **99,51** | **99,46** | **98,68** | **13** |
| 15 | Городской округ Ступино | МБУ Дмитровский драматический театр «Большое гнездо»/5007032988 | **98,4** |  | **98,9** |  |  | **98,65** | **14** |
| 16 | Городской округ Коломна | МБУ «Центр досуга и культуры «Непецино»/5022088537 | **97,85** | **99,07** | **97,9** | **99,1** | **99,3** | **98,64** | **15** |
| 17 | Городской округ Балашиха | МБУК «Балашихинская картинная галерея»/5001039842 | **99,94** | **100** | **92,9** | **100** | **100** | **98,57** | **16** |
| 18 | Городской округ Лосино-Петровский | МБУ «Лосино-Петровская городская библиотека»/5050036481 | **99,98** | **99,95** | **92,8** | **100** | **100** | **98,55** | **17** |
| 19 | Городской округ Солнечногорск | МАУ «Культурно-досуговый центр «Метролог»/5044065621 | **98,18** | **97,63** | **99,4** | **99,6** | **97,9** | **98,54** | **18** |
| 20 | Городской округ Красногорск | МАУК «Красногорский культурно-досуговый комплекс «Подмосковье»/5024145692 | **97,35** | **98,55** | **99,1** | **98,7** | **99** | **98,54** | **18** |
| 21 | Орехово-Зуевский городской округ | МУК Центр культуры и досуга «Мечта»/5034083678 | **98,06** | **99,53** | **96,5** | **99,2** | **99** | **98,46** | **19** |
| 22 | Городской округ Солнечногорск | Автономное учреждение «Поваровский культурный центр»/5044061578 | **98,44** | **99,73** | **94** | **99,9** | **100** | **98,41** | **20** |
| 23 | Городской округ Коломна | МБУ «Центр досуга и культуры «Черкизово»/5022084701 | **97,17** | **99,68** | **96,3** | **99,4** | **99,4** | **98,39** | **21** |
| 24 | Городской округ Балашиха | МАУК Дом культуры «Чайка»/5012028313 | **99,44** | **98,41** | **94** | **99,9** | **99,5** | **98,25** | **22** |
| 25 | Городской округ Балашиха | МБУК «Досуговый центр «Солнышко»/5001044899 | **98,44** | **100** | **92,3** | **99,9** | **100** | **98,13** | **23** |
| 26 | Городской округ Балашиха | МБУК «Сельский центр культуры и досуга «Рассвет»/5001067575 | **98,47** | **99,92** | **92,5** | **99,8** | **99,7** | **98,08** | **24** |
| 27 | Городской округ Ступино | МБУК «Культурно-творческий центр»/5045030780 | **98,32** | **99,75** | **92,7** | **99,4** | **99,6** | **97,95** | **25** |
| 28 | Городской округ Кашира | Центральная библиотека МБУК «Библиотечно-информационный и досуговый центр»/5019029242 | **99,88** | **100** | **89,7** | **99,9** | **99,7** | **97,84** | **26** |
| 29 | Городской округ Серебряные пруды | МУ «Культурно-досуговый центр Узуновское ГО Серебряные Пруды Московской области»/5076007527 | **98,43** | **100** | **91,3** | **99,3** | **100** | **97,81** | **27** |
| 30 | Городской округ Жуковский | МУК «Жуковская централизованная библиотечная система»/5013043307 | **95,75** | **99,96** | **93,4** | **100** | **99,8** | **97,78** | **28** |
| 31 | Богородский городской округ | МУК «Ногинский центр культуры и творчества «Глухово»/5031039222 | **98,5** | **100** | **90,1** | **100** | **100** | **97,72** | **29** |
| 32 | Богородский городской округ | МБУК «Центр культуры и искусств»/5031065550 | **97,06** | **99,75** | **92** | **99,6** | **99,9** | **97,66** | **30** |
| 33 | Городской округ Жуковский | МУ «Молодёжный культурно-досуговый центр»/5041023609 | **94,55** | **97,74** | **100** | **97,2** | **97,5** | **97,4** | **31** |
| 34 | Городской округ Реутов | МБУК «Историко-краеведческий музей»/5001043013 | **98,46** | **99,85** | **88,1** | **99,8** | **99,9** | **97,22** | **32** |
| 35 | Городской округ Балашиха | Мунципальное учреждение культуры «Красногорская централизованная библиотечная система»/5024049879  | **98,34** | **99,76** | **87,35** | **99,51** | **99,35** | **96,86** | **33** |
| 36 | Городской округ Красногорск | МБУК «Централизованная библиотечная система»/5045033005 | **98,39** | **99,81** | **86,8** | **99,6** | **99,4** | **96,8** | **34** |
| 37 | Городской округ Ступино | Муниципальное бюджетное учреждения «Центр культурного и спортивного развития»/5044067788 | **98,38** | **99,93** | **86** | **99,8** | **99,8** | **96,78** | **35** |
| 38 | Городской округ Солнечногорск | МАУК «Андреевка»/5044065928 | **98,46** | **99,89** | **85,8** | **99,8** | **99,9** | **96,77** | **36** |
| 39 | Городской округ Солнечногорск | МБУК «Городской культурно-досуговый центр»/5044067996 | **98,48** | **100** | **85,1** | **100** | **100** | **96,72** | **37** |
| 40 | Городской округ Солнечногорск | МУК  «Центральная библиотека им. А.С. Пушкина Богородского ГО»/5031075076 | **98,5** | **100** | **85** | **99,9** | **99,7** | **96,62** | **38** |
| 41 | Богородский городской округ | МБУК «Дом культуры Ожерелье»/5019013355 | **98,5** | **100** | **84** | **100** | **100** | **96,5** | **39** |
| 42 | Городской округ Кашира |  МБУК «Краеведческий музей г. Железнодорожного»/5012025217 | **98,32** | **99,84** | **85** | **99,6** | **99,7** | **96,49** | **40** |
| 43 | Городской округ Балашиха | Муниципальное казенное учреждение культуры «Лотошинская централизованная библиотечная система»/5071004699 | **97,49** | **99,75** | **86,7** | **98,9** | **99,3** | **96,43** | **41** |
| 44 | Городской округ Лотошино | МУК «Воскресенская централизованная библиотечная система»/5005038832 | **96,16** | **99,9** | **85,9** | **99,8** | **99,9** | **96,33** | **42** |
| 45 | Городской округ Воскресенск | МБУ «Дворец культуры имени В. Н. Леонова»/5014009027 | **94,93** | **99,08** | **91,6** | **98,89** | **97** | **96,3** | **43** |
| 46 | Городской округ Зарайск | МБУК «Сельский Дом культуры «Центральный»/5031070825 | **98,43** | **99,34** | **84,1** | **99,7** | **99,9** | **96,29** | **44** |
| 47 | Богородский городской округ | МБУК и спорта «Культурно-спортивный центр «Истра»/5044067354 | **97,93** | **99,37** | **85,1** | **99,5** | **99,3** | **96,24** | **45** |
| 48 | Городской округ Солнечногорск | МБУ Центр досуга «Восточный»/5025031970 | **97,05** | **99,78** | **84,97** | **99,43** | **99,78** | **96,2** | **46** |
| 49 | Городской округ Лобня | МУК «Культурно-досуговый центр пос. Новый»/5011029360 | **97** | **100** | **84,1** | **99,7** | **99,7** | **96,1** | **47** |
| 50 | Городской округ Егорьевск | МБУК «Сельский центр культуры и досуга «Радуга»/5001058161 | **96,76** | **98,81** | **85,5** | **99,8** | **99,4** | **96,05** | **48** |
| 51 | Городской округ Балашиха | МБУК «Дворец культуры «Балашиха»/5001053117 | **96,37** | **99,19** | **85,4** | **99,7** | **99,4** | **96,01** | **49** |
| 52 | Городской округ Балашиха | МУК «Дом культуры на площади Пушкина»/5034083340 | **98,4** | **99,06** | **83,4** | **98,7** | **99,1** | **95,73** | **50** |
| 53 | Пушкинский городской округ | МАУ «Красноармейский городской Дворец культуры»/5023006576 | **96,97** | **97,63** | **88,5** | **96,6** | **98,7** | **95,68** | **51** |
| 54 | Орехово-зуевский городской округ | МУК «Ленино-Снегиревский военно-исторический музей»/5017053560 | **91,67** | **100** | **85,8** | **100** | **100** | **95,49** | **52** |
| 55 | Городской округ Истра | МБУК «Центр культуры и досуга»/5024108764 | **97,58** | **99** | **82,2** | **98,9** | **99,3** | **95,4** | **53** |
| 56 | Городской округ Красногорск | МУК «Молзинский сельский Дом культуры»/5031074756 | **99,88** | **99,71** | **78** | **99,8** | **99,2** | **95,32** | **54** |
| 57 | Богородский городской округ | МУК «Библиотечно-информационный и досуговый центр» ГО Бронницы/5002003870 | **98,29** | **100** | **78,7** | **100** | **99,6** | **95,32** | **54** |
| 58 | Городской округ Бронницы | МБУК Центр культурного развития «Вертикаль»/5039007751 | **99,01** | **98,58** | **82,5** | **97,7** | **98,5** | **95,26** | **54** |
| 59 | Городской округ Пущино | МБУ «Центр досуга и культуры «Акатьево»/5022088015 | **98,28** | **99,3** | **79,6** | **99,6** | **99,5** | **95,26** | **54** |
| 60 | Городской округ Коломна | МБУ «Культурный центр «Обухово»/5031038331 | **97,71** | **98,65** | **83,4** | **98,7** | **97,7** | **95,23** | **55** |
| 61 | Богородский городской округ | МУК «Михалевский культурно-досуговый центр»/5011029353 | **92,89** | **99,44** | **86** | **98,7** | **98,7** | **95,15** | **56** |
| 62 | Городской округ Егорьевск | МБУ «Школа ремёсел»/5022033344 | **100** | **99,94** | **75,9** | **99,7** | **99,8** | **95,07** | **57** |
| 63 | Городской округ Коломна | МБУК Дом культуры «Саввино»/5012028296 | **97,53** | **96,87** | **82,7** | **99,1** | **99,1** | **95,06** | **58** |
| 64 | Городской округ Балашиха | МУК «Дворец культуры»/5013041853 | **96,46** | **99,43** | **80,5** | **99,4** | **99,2** | **95** | **59** |
| 65 | Городской округ Жуковский | МБУ «Организационно-просветительский центр культуры»/5022560830 | **97,35** | **100** | **78** | **99,7** | **99,8** | **94,97** | **60** |
| 66 | Городской округ Коломна | МАУК «Культурно-выставочный комплекс «Знаменское-Губайлово»/5024149552 | **96,64** | **100** | **78,2** | **99,7** | **100** | **94,91** | **61** |
| 67 | Городской округ Красногорск | МБУК «Дом культуры «Испытатель»/5044068171 | **98,47** | **99,5** | **77,2** | **99,6** | **99,4** | **94,83** | **62** |
| 68 | Городской округ Лобня | МУК «Городской центр культуры и досуга»/5022558359 | **96,76** | **99,81** | **78** | **99,8** | **99,7** | **94,81** | **63** |
| 69 | Городской округ Солнечногорск | МБУК ГО Луховицы Московской области «Луховицкая межпоселенческая библиотека имени поэта Ивана Игнатьевича Морозова»/5072723618 | **96,11** | **99,44** | **78,8** | **99,7** | **99,7** | **94,75** | **64** |
| 70 | Городской округ Коломна | МБУК «Районный Дом культуры «Старт»/5072722830 | **97,82** | **97,92** | **81,7** | **96,8** | **98,4** | **94,53** | **65** |
| 71 | Городской округ Луховицы | МУК драматический театр «Стрела» для детей и взрослых/5013045505 | **96,59** |  | **92** |  |  | **94,3** | **66** |
| 72 | Городской округ Лобня | МУК «Центр культуры и досуга «Пегас»/5011002136 | **98,41** | **100** | **73,7** | **99,6** | **99,8** | **94,3** | **67** |
| 73 | Городской округ Луховицы | МБУК Дом культуры «Восход»/5012028306 | **96,86** | **98,17** | **78** | **99,2** | **99,2** | **94,29** | **68** |
| 74 | Городской округ Егорьевск | МУК «Дворец культуры имени Г.Конина»/5011008233 | **97,04** | **96,9** | **84,3** | **93,8** | **99,3** | **94,27** | **69** |
| 75 | Городской округ Балашиха | МБУК «Централизованная библиотечная система ГО Зарайск»/5014011266 | **95,2** | **99,78** | **76,0** | **99,8** | **100,0** | **94,16** | **70** |
| 76 | Городской округ Егорьевск | МУК «Центральная библиотека ГО Электрогорск Московской области»/5035017621 | **95,26** | **100** | **75,4** | **100** | **99,8** | **94,09** | **71** |
| 77 | Городской округ Зарайск | МУК «Централизованная библиотечная система ГО Серебряные Пруды Московской области»/5076007742 | **99,96** | **99,84** | **70,1** | **99,9** | **99,6** | **93,88** | **72** |
| 78 | Городской округ Павловский Посад | МУК «Дом культуры»/5035022558 | **96,09** | **99,18** | **76,3** | **98,5** | **98,8** | **93,77** | **73** |
| 79 | Городской округ Ступино | Муниципальное бюджетное учреждения культуры ГО Солнечногорск «Солнечногорская межпоселенческая районная библиотека»/5044052622 | **97,35** | **100** | **71,1** | **99,9** | **100** | **93,67** | **74** |
| 80 | Городской округ Серебряные пруды | МАУК ГО Красногорск «Парки Красногорска»/5024091158 | **95,2** | **99,34** | **74,7** | **99,5** | **99,4** | **93,63** | **75** |
| 81 | Городской округ Павловский Посад | МБУ ГО Луховицы Московской области «Центр культуры и досуга «Фруктовая»/5072724530 | **95,85** | **100** | **72** | **100** | **100** | **93,57** | **76** |
| 82 | Городской округ Солнечногорск | Муниципальное бюджетное учреждения культуры «Смирновский культурно-досуговый центр»/5044067763 | **98,41** | **99,85** | **69,2** | **99,8** | **99,9** | **93,43** | **77** |
| 83 | Городской округ Красногорск | МБУК «Белоомутский центр культуры «Заречье»/5072725037 | **98,42** | **99,94** | **67,9** | **99,9** | **99,6** | **93,15** | **78** |
| 84 | Городской округ Луховицы | МБУ ГО Луховицы Московской области «Астаповская централизованная система культуры «Гармония»/5072724805 | **97,35** | **99,69** | **70** | **98,6** | **99,5** | **93,03** | **79** |
| 85 | Городской округ Солнечногорск | МАУК «Объединенная дирекция парков»/5050149580 | **97,57** | **99,75** | **69,66** | **98,95** | **98,92** | **92,97** | **80** |
| 86 | Городской округ Луховицы | МУ «Мемориальный Дом-музей дважды Героя Советского Союза Маршала Советского Союза Василия Ивановича Чуйкова»/5076006788 | **97,35** | **100** | **67,2** | **99,9** | **99,8** | **92,85** | **81** |
| 87 | Пушкинский городской округ | МАУК «Центральный дом культуры «Строитель/5038053385 | **97,14** | **99,32** | **69,4** | **99,1** | **99** | **92,79** | **82** |
| 88 | Городской округ Лосино-Петровский | МУК «Культурно-досуговый центр «Бронницы»/5002065193 | **97,03** | **98,93** | **73,5** | **96,6** | **97,9** | **92,79** | **83** |
| 89 | Городской округ Коломна | МУК «Клишинский центр культуры и досуга»/5022093456 | **98,28** | **100** | **66** | **99,6** | **100** | **92,78** | **84** |
| 90 | Городской округ Серебряные пруды | Муниципальное бюджетное учреждения культуры ГО Солнечногорск «Парки Солнечногорья»/5044067989 | **94** | **99,93** | **69,1** | **99,8** | **99,9** | **92,55** | **85** |
| 91 | Пушкинский городской округ | МУК «Ногинский музейно–выставочный центр»/5031054622 | **98,4** | **99,92** | **64,8** | **99,7** | **99,8** | **92,52** | **86** |
| 92 | Городской округ Бронницы | МУК ГО Павловский Посад Московской области «Централизованная библиотечная система»/5035033422 | **97,2** | **100** | **65,1** | **100** | **99,6** | **92,38** | **87** |
| 93 | Городской округ Коломна | МБУК «Центр Культуры и Досуга «Красная Пойма»/5072724682 | **97,35** | **99,72** | **66** | **99,8** | **98,6** | **92,29** | **88** |
| 94 | Городской округ Солнечногорск | МУ «Центральный Дом культуры ГО Серебряные Пруды Московской области»/5076004149 | **96,93** | **90** | **74** | **100** | **100** | **92,19** | **89** |
| 95 | Богородский городской округ | МБУ «Центр досуга и культуры «Пирочи»/5022088262 | **97,95** | **99,68** | **64,2** | **98,6** | **99,8** | **92,05** | **90** |
| 96 | Городской округ Павловский Посад | МБУК «Буньковский сельский культурно-спортивный комплекс»/5031086575 | **98,36** | **99,84** | **63,6** | **99,1** | **99,3** | **92,04** | **91** |
| 97 | Городской округ Луховицы | МБУ «Коломенская городская централизованная библиотечная система»/5022035849 | **97,01** | **99,68** | **64,7** | **99,3** | **99,3** | **92** | **92** |
| 98 | Городской округ Серебряные пруды | МАУ «Центр культуры и творчества - Кубинка»/5032243887 | **97,97** | **99,67** | **62,1** | **99,3** | **99,6** | **91,73** | **93** |
| 99 | Городской округ Коломна | МАУК «Городской парк»/5019025103 | **91,46** | **98,45** | **70** | **98,3** | **97,2** | **91,08** | **94** |
| 100 | Богородский городской округ | Муниципальное казенное учреждение «Ярополецкий Дом культуры»/5004017942 | **93,89** | **98,67** | **66** | **98,6** | **98** | **91,03** | **95** |
| 101 | Городской округ Коломна | МУК «Ликино-Дулевский краеведческий музей»/5073087972 | **97,25** | **99,78** | **57,7** | **99,2** | **99,1** | **90,61** | **96** |
| 102 | Городской округ Балашиха | МБУ «Дирекция парков Одинцовского ГО»/5032199532 | **94,06** | **99,32** | **60,5** | **99,6** | **99,4** | **90,58** | **97** |
| 103 | Одинцовский городской округ | МУ «Центр культуры и творчества «Родники» Волоколамского ГО»/5004017830  | **97,92** | **97,94** | **57,5** | **99** | **98,3** | **90,13** | **98** |
| 104 | Пушкинский городской округ | МАУК «Пушкинские Парки»/5038093691 | **88,53** | **99,66** | **62** | **99,2** | **99,7** | **89,82** | **99** |
| 105 | Волоколамский городской округ | МУК «Дворец культуры «Павлово-Покровский»/5035033447 | **95,41** | **98,91** | **56** | **99,1** | **99,1** | **89,7** | **100** |
| 106 | Орехово-Зуевский городской округ | МБУ «Одинцовский парк культуры, отдыха и спорта»/5032258139 | **94,2** | **97,66** | **59,9** | **98,4** | **98** | **89,63** | **101** |
| 107 | Одинцовский городской округ | МАУ «Парк культуры и отдыха ГО Серебряные Пруды «Серебряный»/5076009531 | **93,19** | **90** | **64** | **100** | **99** | **89,24** | **102** |
| 108 | Волоколамский городской округ | МБУК ГО Луховицы Московской области «Газопроводская централизованная система культуры «Семицвет»/5072724837 | **97,27** | **89,81** | **56,9** | **99,6** | **99,6** | **88,64** | **103** |
| 109 | Пушкинский городской округ | МАУ «Объединенная дирекция парков Богородского ГО Московской области»/5031108998 | **97,47** | **98,05** | **53** | **96,7** | **97,5** | **88,54** | **104** |
| 110 | Городской округ Истра | МАУ театр «Камерная сцена»/5025002753 | **91,95** |  | **84,87** |  |  | **88,41** | **105** |
| 111 | Городской округ Павловский Посад | МУК «Бояркинский центр культуры и досуга»/5022093294 | **97** | **88,95** | **52,7** | **100** | **100** | **87,73** | **106** |
| 112 | Одинцовский городской округ | МУК «Жуковский городской музей»/5013004629 | **95,08** | **99,13** | **46** | **99,3** | **98,8** | **87,66** | **107** |
| 113 | Городской округ Серебряные пруды | МБУК «Центр культуры «Акрихин»/5031097320 | **95,91** | **90,15** | **62,2** | **95,1** | **94,5** | **87,57** | **108** |
| 114 | Городской округ Жуковский | МУ «Музей С.И.Танеева в Дютькове»/5015005272 | **97,95** | **98,42** | **42,6** | **99** | **98,8** | **87,35** | **109** |
| 115 | Городской округ Луховицы | МАУ театр «Куклы и люди»/5025032300 | **98,24** |  | **76,13** |  |  | **87,19** | **110** |
| 116 | Богородский городской округ | МАУК «Ступинская филармония»/5045031209 | **98,23** |  | **75** |  |  | **86,62** | **111** |
| 117 | Городской округ Воскресенск | МАУК «Объединенная дирекция парков»/5001047561 | **89,06** | **97,24** | **47,6** | **97,8** | **97,4** | **85,82** | **112** |
| 118 | Городской округ Коломна | МБУК «Дом культуры пос. Воровского»/5031069940 | **97,2** | **90,88** | **48** | **96,2** | **96,4** | **85,74** | **113** |
| 119 | Городской округ Жуковский | МБУК «Головачевский центр культуры «Созвездие»/5072002574 | **91,95** | **79,69** | **58** | **99,4** | **99,2** | **85,65** | **114** |
| 120 | Богородский городской округ | МБУ «Ерновский сельский Дом культуры»/5014011178 | **98,5** | **100** | **20** | **100** | **100** | **83,7** | **115** |
| 121 | Одинцовский городской округ | МБУК «Коломенская филармония»/5022068259 | **98,26** |  | **67,9** |  |  | **83,08** | **116** |
| 122 | Городской округ Балашиха | МБУК «Музыкальный театр юного актера «Орфей»/5001042838 | **95,81** |  | **62,9** |  |  | **79,36** | **117** |
| 123 | Одинцовский городской округ | МУК «Истринский драматический театр»/5017058230 | **96,94** |  | **55,2** |  |  | **76,07** | **118** |
| 124 | Городской округ Воскресенск | МУ «Лотошинский парк культуры и отдыха»5071001345 | **75,77** | **49,18** | **56** | **98** | **98,7** | **75,53** | **119** |
| 125 | Городской округ Балашиха | МУ «Культурный центр «Усадьба Кривякино»/5005034796 | **82,45** | **49,77** | **35,8** | **99,5** | **99,3** | **73,36** | **120** |
| 126 | Богородский городской округ | МАУК «Экспериментальный музыкально-драматический театр»/5013011440 | **92,85** |  | **52** |  |  | **72,43** | **121** |
| 127 | Городской округ Луховицы | МУК «Ногинский эстрадно-духовой оркестр»/5031084585 | **99,92** |  | **43,86** |  |  | **71,89** | **122** |
| 128 | Богородский городской округ | МУ «Концертно-выставочный зал»/5005036433 | **94,63** |  | **48** |  |  | **71,32** | **123** |
| 129 | Городской округ Зарайск | МБУК «Маленький театр кукол»/5001039289 | **95,47** |  | **42,8** |  |  | **69,14** | **124** |
| 130 | Городской округ Лотошино | МАУК «Театр Натальи Бондаревой»/5032075456 | **96,8** |  | **36,7** |  |  | **66,75** | **125** |
| 131 | Городской округ Истра | МУК «Театр ростовых кукол «Софит»/5005032020 | **94,84** |  | **35,6** |  |  | **65,22** | **126** |
| 132 | Городской округ Воскресенск | МУК «Центр русской песни «Ярило»/5017073983 | **88,46** |  | **38** |  |  | **63,23** | **127** |

**Таблица 2.2.2. Общий рейтинг учреждений культуры по типам/Библиотеки**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Учреждение** | **Тип учреждения** | **1. Критерий открытости и доступности** | **2. Критерий комфортности условий предоставления услуг** | **3. Критерий доступности услуг для инвалидов** | **4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций** | **5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг** | **Средняя оценка по учреждению культуры** |
| 1 | МБУК «Центральная библиотека»/5039006451 | Библиотеки | **99,97** | **100** | **100** | **99,9** | **99,9** | **99,95** |
| 2 | МУК «Центральная библиотека ГО Егорьевск»/5011029385 | Библиотеки | **97,69** | **100** | **100** | **99,9** | **99,7** | **99,46** |
| 3 | МБУ «Центральная библиотека города Красноармейск»/5023006872 | Библиотеки | **98,39** | **100** | **98,3** | **99,7** | **99,8** | **99,24** |
| 4 | МБУК «Централизованная библиотечная система г. Протвино»/5037001850 | Библиотеки | **99,96** | **100** | **94** | **100** | **99,8** | **98,75** |
| 5 | МБУ «Лосино-Петровская городская библиотека»/5050036481 | Библиотеки | **99,98** | **99,95** | **92,8** | **100** | **100** | **98,55** |
| 6 | Центральная библиотека МБУК «Библиотечно-информационный и досуговый центр»/5019029242 | Библиотеки | **99,88** | **100** | **89,7** | **99,9** | **99,7** | **97,84** |
| 7 | МУК «Жуковская централизованная библиотечная система»/5013043307 | Библиотеки | **95,75** | **99,96** | **93,4** | **100** | **99,8** | **97,78** |
| 8 | Мунципальное учреждение культуры «Красногорская централизованная библиотечная система»/5024049879  | Библиотеки | **98,34** | **99,76** | **87,35** | **99,51** | **99,35** | **96,86** |
| 9 | МБУК «Централизованная библиотечная система»/5045033005 | Библиотеки | **98,39** | **99,81** | **86,8** | **99,6** | **99,4** | **96,8** |
| 10 | МУК «Центральная библиотека им. А.С. Пушкина Богородского ГО»/5031075076 | Библиотеки | **98,5** | **100** | **85** | **99,9** | **99,7** | **96,62** |
| 11 | Муниципальное казенное учреждение культуры «Лотошинская централизованная библиотечная система»/5071004699 | Библиотеки | **97,49** | **99,75** | **86,7** | **98,9** | **99,3** | **96,43** |
| 12 | МУК «Воскресенская централизованная библиотечная система»/5005038832 | Библиотеки | **96,16** | **99,9** | **85,9** | **99,8** | **99,9** | **96,33** |
| 13 | МУК «Библиотечно-информационный и досуговый центр» ГО Бронницы/5002003870 | Библиотеки | **98,29** | **100** | **78,7** | **100** | **99,6** | **95,32** |
| 14 | МБУК ГО Луховицы Московской области «Луховицкая межпоселенческая библиотека имени поэта Ивана Игнатьевича Морозова»/5072723618 | Библиотеки | **96,11** | **99,44** | **78,8** | **99,7** | **99,7** | **94,75** |
| 15 | МБУК «Централизованная библиотечная система ГО Зарайск»/5014011266 | Библиотеки | **95,2** | **99,78** | **76,0** | **99,8** | **100,0** | **94,16** |
| 16 | МУК «Центральная библиотека ГО Электрогорск Московской области»/5035017621 | Библиотеки | **95,26** | **100** | **75,4** | **100** | **99,8** | **94,09** |
| 17 | МУК «Централизованная библиотечная система ГО Серебряные Пруды Московской области»/5076007742 | Библиотеки | **99,96** | **99,84** | **70,1** | **99,9** | **99,6** | **93,88** |
| 18 | Муниципальное бюджетное учреждения культуры ГО Солнечногорск «Солнечногорская межпоселенческая районная библиотека»/5044052622 | Библиотеки | **97,35** | **100** | **71,1** | **99,9** | **100** | **93,67** |
| 19 | МУК ГО Павловский Посад Московской области «Централизованная библиотечная система»/5035033422 | Библиотеки | **97,2** | **100** | **65,1** | **100** | **99,6** | **92,38** |
| 20 | МБУ «Коломенская городская централизованная библиотечная система»/5022035849 | Библиотеки | **97,01** | **99,68** | **64,7** | **99,3** | **99,3** | **92** |

**Таблица 2.2.3. Общий рейтинг учреждений культуры по типам/** **Концертные и прочие учреждения**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | **Учреждение** | **Тип учреждения** | **1. Критерий открытости и доступности** | **2. Критерий комфортности условий предоставления услуг** | **3. Критерий доступности услуг для инвалидов** | **4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций** | **5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг** | **Средняя оценка по учреждению культуры** |
| 1 | Концертные и прочие учреждения | МУК «Центр русской песни «Ярило»/5017073983 | **88,46** | - | **38** | - | - | **86,62** |
| 2 | Концертные и прочие учреждения | МУК «Ногинский эстрадно-духовой оркестр»/5031084585 | **99,92** | - | **43,86** | - | - | **83,08** |
| 3 | Концертные и прочие учреждения | МУ «Концертно-выставочный зал»/5005036433 | **94,63** | - | **48** | - |  | **71,89** |
| 4 | Концертные и прочие учреждения | МАУК «Ступинская филармония»/5045031209 | **98,23** | - | **75** | - | - | **71,32** |
| 5 | Концертные и прочие учреждения | МБУК «Коломенская филармония»/5022068259 | **98,26** | - | **67,9** | - | - | **63,23** |

**Таблица 2.2.4. Общий рейтинг учреждений культуры по типам/** **Культурно-досуговые учреждения**

| № | **Учреждение** | **Тип учреждения** | **1. Критерий открытости и доступности** | **2. Критерий комфортности условий предоставления услуг** | **3. Критерий доступности услуг для инвалидов** | **4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций** | **5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг** | **Средняя оценка по учреждению культуры** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | МБУ «Дворец культуры «Тепловозостроитель»/5022033810 | Культурно-досуговые учреждения | 99,97 | 99,84 | 99,6 | 99,7 | 99,7 | 99,76 |
| 2 | МБУ «Дворец культуры «Коломна»/5022014694 | Культурно-досуговые учреждения | 98,39 | 100 | 100 | 99,9 | 100 | 99,66 |
| 3 | МУК «Мамонтовский сельский Дом культуры»/5031119125 | Культурно-досуговые учреждения | 97,98 | 99,83 | 100 | 99,4 | 99,7 | 99,38 |
| 4 | МБУК «Сельский дом культуры «Ямкино»/5031089368 | Культурно-досуговые учреждения | 98,28 | 99,74 | 100 | 98,8 | 99,4 | 99,24 |
| 5 | МУК «Районный Дом культуры»/5031057824 | Культурно-досуговые учреждения | 98,12 | 99,74 | 98,9 | 99,7 | 99,7 | 99,23 |
| 6 | Автономное учреждение «Содружество домов культуры»/5044058624 | Культурно-досуговые учреждения | 98,06 | 99,77 | 100 | 99 | 98,9 | 99,15 |
| 7 | МАУК Дом культуры «Кучино»/5012028465 | Культурно-досуговые учреждения | 98,34 | 99,83 | 97,9 | 99,6 | 99,8 | 99,09 |
| 8 | МБУ «Дворец культуры «Цементник»/5022031202 | Культурно-досуговые учреждения | 99,78 | 99,46 | 96,7 | 99,7 | 99,5 | 99,03 |
| 9 | МБУ «Центр досуга и культуры «Непецино»/5022088537 | Культурно-досуговые учреждения | 97,85 | 99,07 | 97,9 | 99,1 | 99,3 | 98,64 |
| 10 | МАУ «Культурно-досуговый центр «Метролог»/5044065621 | Культурно-досуговые учреждения | 98,18 | 97,63 | 99,4 | 99,6 | 97,9 | 98,54 |
| 11 | МАУК «Красногорский культурно-досуговый комплекс «Подмосковье»/5024145692 | Культурно-досуговые учреждения | 97,35 | 98,55 | 99,1 | 98,7 | 99 | 98,54 |
| 12 | МУК Центр культуры и досуга «Мечта»/5034083678 | Культурно-досуговые учреждения | 98,06 | 99,53 | 96,5 | 99,2 | 99 | 98,46 |
| 13 | Автономное учреждение «Поваровский культурный центр»/5044061578 | Культурно-досуговые учреждения | 98,44 | 99,73 | 94 | 99,9 | 100 | 98,41 |
| 14 | МБУ «Центр досуга и культуры «Черкизово»/5022084701 | Культурно-досуговые учреждения | 97,17 | 99,68 | 96,3 | 99,4 | 99,4 | 98,39 |
| 15 | МАУК Дом культуры «Чайка»/5012028313 | Культурно-досуговые учреждения | 99,44 | 98,41 | 94 | 99,9 | 99,5 | 98,25 |
| 16 | МБУК «Досуговый центр «Солнышко»/5001044899 | Культурно-досуговые учреждения | 98,44 | 100 | 92,3 | 99,9 | 100 | 98,13 |
| 17 | МБУК «Сельский центр культуры и досуга «Рассвет»/5001067575 | Культурно-досуговые учреждения | 98,47 | 99,92 | 92,5 | 99,8 | 99,7 | 98,08 |
| 18 | МБУК «Культурно-творческий центр»/5045030780 | Культурно-досуговые учреждения | 98,32 | 99,75 | 92,7 | 99,4 | 99,6 | 97,95 |
| 19 | МУ «Культурно-досуговый центр Узуновское ГО Серебряные Пруды Московской области»/5076007527 | Культурно-досуговые учреждения | 98,43 | 100 | 91,3 | 99,3 | 100 | 97,81 |
| 20 | МУК «Ногинский центр культуры и творчества «Глухово»/5031039222 | Культурно-досуговые учреждения | 98,5 | 100 | 90,1 | 100 | 100 | 97,72 |
| 21 | МБУК «Центр культуры и искусств»/5031065550 | Культурно-досуговые учреждения | 97,06 | 99,75 | 92 | 99,6 | 99,9 | 97,66 |
| 22 | МУ «Молодёжный культурно-досуговый центр»/5041023609 | Культурно-досуговые учреждения | 94,55 | 97,74 | 100 | 97,2 | 97,5 | 97,4 |
| 23 | Муниципальное бюджетное учреждения «Центр культурного и спортивного развития»/5044067788 | Культурно-досуговые учреждения | 98,38 | 99,93 | 86 | 99,8 | 99,8 | 96,78 |
| 24 | МАУК «Андреевка»/5044065928 | Культурно-досуговые учреждения | 98,46 | 99,89 | 85,8 | 99,8 | 99,9 | 96,77 |
| 25 | МБУК «Городской культурно-досуговый центр»/5044067996 | Культурно-досуговые учреждения | 98,48 | 100 | 85,1 | 100 | 100 | 96,72 |
| 26 | МБУК «Дом культуры Ожерелье»/5019013355 | Культурно-досуговые учреждения | 98,5 | 100 | 84 | 100 | 100 | 96,5 |
| 27 | МБУ «Дворец культуры имени В. Н. Леонова»/5014009027 | Культурно-досуговые учреждения | 94,93 | 99,08 | 91,6 | 98,89 | 97 | 96,3 |
| 28 | МБУК «Сельский Дом культуры «Центральный»/5031070825 | Культурно-досуговые учреждения | 98,43 | 99,34 | 84,1 | 99,7 | 99,9 | 96,29 |
| 29 | МБУК и спорта «Культурно-спортивный центр «Истра»/5044067354 | Культурно-досуговые учреждения | 97,93 | 99,37 | 85,1 | 99,5 | 99,3 | 96,24 |
| 30 | МБУ Центр досуга «Восточный»/5025031970 | Культурно-досуговые учреждения | 97,05 | 99,78 | 84,97 | 99,43 | 99,78 | 96,2 |
| 31 | МУК «Культурно-досуговый центр пос. Новый»/5011029360 | Культурно-досуговые учреждения | 97 | 100 | 84,1 | 99,7 | 99,7 | 96,1 |
| 32 | МБУК «Сельский центр культуры и досуга «Радуга»/5001058161 | Культурно-досуговые учреждения | 96,76 | 98,81 | 85,5 | 99,8 | 99,4 | 96,05 |
| 33 | МБУК «Дворец культуры «Балашиха»/5001053117 | Культурно-досуговые учреждения | 96,37 | 99,19 | 85,4 | 99,7 | 99,4 | 96,01 |
| 34 | МУК «Дом культуры на площади Пушкина»/5034083340 | Культурно-досуговые учреждения | 98,4 | 99,06 | 83,4 | 98,7 | 99,1 | 95,73 |
| 35 | МАУ «Красноармейский городской Дворец культуры»/5023006576 | Культурно-досуговые учреждения | 96,97 | 97,63 | 88,5 | 96,6 | 98,7 | 95,68 |
| 36 | МБУК «Центр культуры и досуга»/5024108764 | Культурно-досуговые учреждения | 97,58 | 99 | 82,2 | 98,9 | 99,3 | 95,4 |
| 37 | МУК «Молзинский сельский Дом культуры»/5031074756 | Культурно-досуговые учреждения | 99,88 | 99,71 | 78 | 99,8 | 99,2 | 95,32 |
| 38 | МБУК Центр культурного развития «Вертикаль»/5039007751 | Культурно-досуговые учреждения | 99,01 | 98,58 | 82,5 | 97,7 | 98,5 | 95,26 |
| 39 | МБУ «Центр досуга и культуры «Акатьево»/5022088015 | Культурно-досуговые учреждения | 98,28 | 99,3 | 79,6 | 99,6 | 99,5 | 95,26 |
| 40 | МБУ «Культурный центр «Обухово»/5031038331 | Культурно-досуговые учреждения | 97,71 | 98,65 | 83,4 | 98,7 | 97,7 | 95,23 |
| 41 | МУК «Михалевский культурно-досуговый центр»/5011029353 | Культурно-досуговые учреждения | 92,89 | 99,44 | 86 | 98,7 | 98,7 | 95,15 |
| 42 | МБУ «Школа ремёсел»/5022033344 | Культурно-досуговые учреждения | 100 | 99,94 | 75,9 | 99,7 | 99,8 | 95,07 |
| 43 | МБУК Дом культуры «Саввино»/5012028296 | Культурно-досуговые учреждения | 97,53 | 96,87 | 82,7 | 99,1 | 99,1 | 95,06 |
| 44 | МУК «Дворец культуры»/5013041853 | Культурно-досуговые учреждения | 96,46 | 99,43 | 80,5 | 99,4 | 99,2 | 95 |
| 45 | МБУ «Организационно-просветительский центр культуры»/5022560830 | Культурно-досуговые учреждения | 97,35 | 100 | 78 | 99,7 | 99,8 | 94,97 |
| 46 | МАУК «Культурно-выставочный комплекс «Знаменское-Губайлово»/5024149552 | Культурно-досуговые учреждения | 96,64 | 100 | 78,2 | 99,7 | 100 | 94,91 |
| 47 | МБУК «Дом культуры «Испытатель»/5044068171 | Культурно-досуговые учреждения | 98,47 | 99,5 | 77,2 | 99,6 | 99,4 | 94,83 |
| 48 | МУК «Городской центр культуры и досуга»/5022558359 | Культурно-досуговые учреждения | 96,76 | 99,81 | 78 | 99,8 | 99,7 | 94,81 |
| 49 | МБУК «Районный Дом культуры «Старт»/5072722830 | Культурно-досуговые учреждения | 97,82 | 97,92 | 81,7 | 96,8 | 98,4 | 94,53 |
| 50 | МУК «Центр культуры и досуга «Пегас»/5011002136 | Культурно-досуговые учреждения | 98,41 | 100 | 73,7 | 99,6 | 99,8 | 94,3 |
| 51 | МБУК Дом культуры «Восход»/5012028306 | Культурно-досуговые учреждения | 96,86 | 98,17 | 78 | 99,2 | 99,2 | 94,29 |
| 52 | МУК «Дворец культуры имени Г.Конина»/5011008233 | Культурно-досуговые учреждения | 97,04 | 96,9 | 84,3 | 93,8 | 99,3 | 94,27 |
| 53 | МУК «Дом культуры»/5035022558 | Культурно-досуговые учреждения | 96,09 | 99,18 | 76,3 | 98,5 | 98,8 | 93,77 |
| 54 | МБУ ГО Луховицы Московской области «Центр культуры и досуга «Фруктовая»/5072724530 | Культурно-досуговые учреждения | 95,85 | 100 | 72 | 100 | 100 | 93,57 |
| 55 | Муниципальное бюджетное учреждения культуры «Смирновский культурно-досуговый центр»/5044067763 | Культурно-досуговые учреждения | 98,41 | 99,85 | 69,2 | 99,8 | 99,9 | 93,43 |
| 56 | МБУК «Белоомутский центр культуры «Заречье»/5072725037 | Культурно-досуговые учреждения | 98,42 | 99,94 | 67,9 | 99,9 | 99,6 | 93,15 |
| 57 | МБУ ГО Луховицы Московской области «Астаповская централизованная система культуры «Гармония»/5072724805 | Культурно-досуговые учреждения | 97,35 | 99,69 | 70 | 98,6 | 99,5 | 93,03 |
| 58 | МАУК «Центральный дом культуры «Строитель/5038053385 | Культурно-досуговые учреждения | 97,14 | 99,32 | 69,4 | 99,1 | 99 | 92,79 |
| 59 | МУК «Культурно-досуговый центр «Бронницы»/5002065193 | Культурно-досуговые учреждения | 97,03 | 98,93 | 73,5 | 96,6 | 97,9 | 92,79 |
| 60 | МУК «Клишинский центр культуры и досуга»/5022093456 | Культурно-досуговые учреждения | 98,28 | 100 | 66 | 99,6 | 100 | 92,78 |
| 61 | МБУК «Центр Культуры и Досуга «Красная Пойма»/5072724682 | Культурно-досуговые учреждения | 97,35 | 99,72 | 66 | 99,8 | 98,6 | 92,29 |
| 62 | МУ «Центральный Дом культуры ГО Серебряные Пруды Московской области»/5076004149 | Культурно-досуговые учреждения | 96,93 | 90 | 74 | 100 | 100 | 92,19 |
| 63 | МБУ «Центр досуга и культуры «Пирочи»/5022088262 | Культурно-досуговые учреждения | 97,95 | 99,68 | 64,2 | 98,6 | 99,8 | 92,05 |
| 64 | МБУК «Буньковский сельский культурно-спортивный комплекс»/5031086575 | Культурно-досуговые учреждения | 98,36 | 99,84 | 63,6 | 99,1 | 99,3 | 92,04 |
| 65 | МАУ «Центр культуры и творчества - Кубинка»/5032243887 | Культурно-досуговые учреждения | 97,97 | 99,67 | 62,1 | 99,3 | 99,6 | 91,73 |
| 66 | Муниципальное казенное учреждение «Ярополецкий Дом культуры»/5004017942 | Культурно-досуговые учреждения | 93,89 | 98,67 | 66 | 98,6 | 98 | 91,03 |
| 67 | МУ «Центр культуры и творчества «Родники» Волоколамского ГО»/5004017830  | Культурно-досуговые учреждения | 97,92 | 97,94 | 57,5 | 99 | 98,3 | 90,13 |
| 68 | МУК «Дворец культуры «Павлово-Покровский»/5035033447 | Культурно-досуговые учреждения | 95,41 | 98,91 | 56 | 99,1 | 99,1 | 89,7 |
| 69 | МБУК ГО Луховицы Московской области «Газопроводская централизованная система культуры «Семицвет»/5072724837 | Культурно-досуговые учреждения | 97,27 | 89,81 | 56,9 | 99,6 | 99,6 | 88,64 |
| 70 | МУК «Бояркинский центр культуры и досуга»/5022093294 | Культурно-досуговые учреждения | 97 | 88,95 | 52,7 | 100 | 100 | 87,73 |
| 71 | МБУК «Центр культуры «Акрихин»/5031097320 | Культурно-досуговые учреждения | 95,91 | 90,15 | 62,2 | 95,1 | 94,5 | 87,57 |
| 72 | МБУК «Дом культуры пос. Воровского»/5031069940 | Культурно-досуговые учреждения | 97,2 | 90,88 | 48 | 96,2 | 96,4 | 85,74 |
| 73 | МБУК «Головачевский центр культуры «Созвездие»/5072002574 | Культурно-досуговые учреждения | 91,95 | 79,69 | 58 | 99,4 | 99,2 | 85,65 |
| 74 | МБУ «Ерновский сельский Дом культуры»/5014011178 | Культурно-досуговые учреждения | 98,5 | 100 | 20 | 100 | 100 | 83,7 |
| 75 | МУ «Культурный центр «Усадьба Кривякино»/5005034796 | Культурно-досуговые учреждения | 82,45 | 49,77 | 35,8 | 99,5 | 99,3 | 73,36 |

**Таблица 2.2.5. Общий рейтинг учреждений культуры по типам/** **Музеи**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | **Учреждение** | **Тип учреждения** | **1. Критерий открытости и доступности** | **2. Критерий комфортности условий предоставления услуг** | **3. Критерий доступности услуг для инвалидов** | **4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций** | **5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг** | **Средняя оценка по учреждению культуры** |
| 1 | МУК «Музейно-выставочный центр»/5012060211 | Музеи | 97,35 | 100 | 99,8 | 99,9 | 99,9 | 99,39 |
| 2 | МБУК «Ступинский историко-краеведческий музей»/5045030702 | Музеи | 97,43 | 99,88 | 97,1 | 99,51 | 99,46 | 98,68 |
| 3 | МБУК «Балашихинская картинная галерея»/5001039842 | Музеи | 99,94 | 100 | 92,9 | 100 | 100 | 98,57 |
| 4 | МБУК «Историко-краеведческий музей»/5001043013 | Музеи | 98,46 | 99,85 | 88,1 | 99,8 | 99,9 | 97,22 |
| 5 |  МБУК «Краеведческий музей г. Железнодорожного»/5012025217 | Музеи | 98,32 | 99,84 | 85 | 99,6 | 99,7 | 96,49 |
| 6 | МУК «Ленино-Снегиревский военно-исторический музей»/5017053560 | Музеи | 91,67 | 100 | 85,8 | 100 | 100 | 95,49 |
| 7 | МУ «Мемориальный Дом-музей дважды Героя Советского Союза Маршала Советского Союза Василия Ивановича Чуйкова»/5076006788 | Музеи | 97,35 | 100 | 67,2 | 99,9 | 99,8 | 92,85 |
| 8 | МУК «Ногинский музейно–выставочный центр»/5031054622 | Музеи | 98,4 | 99,92 | 64,8 | 99,7 | 99,8 | 92,52 |
| 9 | МУК «Ликино-Дулевский краеведческий музей»/5073087972 | Музеи | 97,25 | 99,78 | 57,7 | 99,2 | 99,1 | 90,61 |
| 10 | МУК «Жуковский городской музей»/5013004629 | Музеи | 95,08 | 99,13 | 46 | 99,3 | 98,8 | 87,66 |
| 11 | МУ «Музей С.И.Танеева в Дютькове»/5015005272 | Музеи | 97,95 | 98,42 | 42,6 | 99 | 98,8 | 87,35 |

**Таблица 2.2.6. Общий рейтинг учреждений культуры по типам/** **Парки**

| № | **Учреждение** | **Тип учреждения** | **1. Критерий открытости и доступности** | **2. Критерий комфортности условий предоставления услуг** | **3. Критерий доступности услуг для инвалидов** | **4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций** | **5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг** | **Средняя оценка по учреждению культуры** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | МАУК ГО Красногорск «Парки Красногорска»/5024091158 | Парки | 95,2 | 99,34 | 74,7 | 99,5 | 99,4 | 93,63 |
| 2 | МАУК «Объединенная дирекция парков»/5050149580 | Парки | 97,57 | 99,75 | 69,66 | 98,95 | 98,92 | 92,97 |
| 3 | Муниципальное бюджетное учреждения культуры ГО Солнечногорск «Парки Солнечногорья»/5044067989 | Парки | 94 | 99,93 | 69,1 | 99,8 | 99,9 | 92,55 |
| 4 | МАУК «Городской парк»/5019025103 | Парки | 91,46 | 98,45 | 70 | 98,3 | 97,2 | 91,08 |
| 5 | МБУ «Дирекция парков Одинцовского ГО»/5032199532 | Парки | 94,06 | 99,32 | 60,5 | 99,6 | 99,4 | 90,58 |
| 6 | МАУК «Пушкинские Парки»/5038093691 | Парки | 88,53 | 99,66 | 62 | 99,2 | 99,7 | 89,82 |
| 7 | МБУ «Одинцовский парк культуры, отдыха и спорта»/5032258139 | Парки | 94,2 | 97,66 | 59,9 | 98,4 | 98 | 89,63 |
| 8 | МАУ «Парк культуры и отдыха ГО Серебряные Пруды «Серебряный»/5076009531 | Парки | 93,19 | 90 | 64 | 100 | 99 | 89,24 |
| 9 | МАУ «Объединенная дирекция парков Богородского ГО Московской области»/5031108998 | Парки | 97,47 | 98,05 | 53 | 96,7 | 97,5 | 88,54 |
| 10 | МАУК «Объединенная дирекция парков»/5001047561 | Парки | 89,06 | 97,24 | 47,6 | 97,8 | 97,4 | 85,82 |
| 11 | МУ «Лотошинский парк культуры и отдыха»5071001345 | Парки | 75,77 | 49,18 | 56 | 98 | 98,7 | 75,53 |

**Таблица 2.2.7. Общий рейтинг учреждений культуры по типам/** **Театры**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | **Учреждение** | **Тип учреждения** | **1. Критерий открытости и доступности** | **2. Критерий комфортности условий предоставления услуг** | **3. Критерий доступности услуг для инвалидов** | **4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций** | **5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг** | **Средняя оценка по учреждению культуры** |
| 1 | МАУ театр «Камерная сцена»/5025002753 | Театры | 91,95 | - | 84,87 | - | - | 98,65 |
| 2 | МАУ театр «Куклы и люди»/5025032300 | Театры | 98,24 | - | 76,13 | - | - | 94,3 |
| 3 | МАУК «Театр Натальи Бондаревой»/5032075456 | Театры | 96,8 | - | 36,7 | - | - | 88,41 |
| 4 | МУК «Истринский драматический театр»/5017058230 | Театры | 96,94 | - | 55,2 | - | - | 87,19 |
| 5 | МАУК «Экспериментальный музыкально-драматический театр»/5013011440 | Театры | 92,85 | - | 52 | - | - | 79,36 |
| 6 | МУК драматический театр «Стрела» для детей и взрослых/5013045505 | Театры | 96,59 | - | 92 | - | - | 76,07 |
| 7 | МУК «Театр ростовых кукол «Софит»/5005032020 | Театры | 94,84 | - | 35,6 | - | - | 72,43 |
| 8 | МБУК «Музыкальный театр юного актера «Орфей»/5001042838 | Театры | 95,81 | - | 62,9 | - | - | 69,14 |
| 9 | МБУ Дмитровский драматический театр «Большое гнездо»/5007032988 | Театры | 98,4 | - | 98,9 | - | - | 66,75 |
| 10 | МБУК «Маленький театр кукол»/5001039289 | Театры | 95,47 | - | 42,8 | - | - | 65,22 |

#  Топ лидеров независимой оценки качества и топ аутсайдеров, средний балл

#  Топ лидеров независимой оценки качества и топ аутсайдеров по критерию открытости и доступности

#  Топ лидеров независимой оценки качества и топ аутсайдеров по критерию комфортности условий предоставления услуг

Лидерами рейтинга по критерию комфортности условий предоставления услуг, набрав 100 баллов, стали 27 учреждений:

* МУК «Ленино-Снегиревский военно-исторический музей»/5017053560
* МУК «Ногинский центр культуры и творчества «Глухово»/5031039222
* МУК «Центральная библиотека им. А.С. Пушкина Богородского ГО»/5031075076
* МУК «Центральная библиотека ГО Электрогорск Московской области»/5035017621
* МУ «Мемориальный Дом-музей дважды Героя Советского Союза Маршала Советского Союза Василия Ивановича Чуйкова»/5076006788
* МУК «Музейно-выставочный центр»/5012060211
* МБУК «Городской культурно-досуговый центр»/5044067996
* МУ «Культурно-досуговый центр Узуновское ГО Серебряные Пруды Московской области»/5076007527
* МБУ ГО Луховицы Московской области «Центр культуры и досуга «Фруктовая»/5072724530
* МАУК «Культурно-выставочный комплекс «Знаменское-Губайлово»/5024149552
* МУК «Клишинский центр культуры и досуга»/5022093456
* МБУ «Организационно-просветительский центр культуры»/5022560830
* МБУ «Дворец культуры «Коломна»/5022014694
* МБУК «Дом культуры Ожерелье»/5019013355
* МБУ «Ерновский сельский Дом культуры»/5014011178
* МУК «Культурно-досуговый центр пос. Новый»/5011029360
* МУК «Центр культуры и досуга «Пегас»/5011002136
* Муниципальное бюджетное учреждения культуры ГО Солнечногорск «Солнечногорская межпоселенческая районная библиотека»/5044052622
* МБУК «Центральная библиотека»/5039006451
* МБУ «Центральная библиотека города Красноармейск»/5023006872
* МБУК «Централизованная библиотечная система г. Протвино»/5037001850
* МУК ГО Павловский Посад Московской области «Централизованная библиотечная система»/5035033422
* Центральная библиотека МБУК «Библиотечно-информационный и досуговый центр»/5019029242
* МУК «Центральная библиотека ГО Егорьевск»/5011029385
* МУК «Библиотечно-информационный и досуговый центр» ГО Бронницы/5002003870
* МБУК «Балашихинская картинная галерея»/5001039842
* МБУК «Досуговый центр «Солнышко»/5001044899

Среди аутсайдеров по данному критерию следующие организации:

* МУ «Культурный центр «Усадьба Кривякино»/5005034796 – 49,77 баллов
* МУ «Лотошинский парк культуры и отдыха»5071001345 – 49, 18 баллов

#  Топ лидеров независимой оценки качества и топ аутсайдеров по критерию доступности услуг для инвалидов

# Топ лидеров независимой оценки качества и топ аутсайдеров по критерию доброжелательности, вежливости работников организаций

Лидерами рейтинга по критерию доброжелательности, вежливости работников организаций, набрав 100 баллов, стали 16 учреждений:

* МУК «Ленино-Снегиревский военно-исторический музей»/5017053560
* МУК «Ногинский центр культуры и творчества «Глухово»/5031039222
* МУК «Центральная библиотека ГО Электрогорск Московской области»/5035017621
* МБУК «Городской культурно-досуговый центр»/5044067996
* МУ «Центральный Дом культуры ГО Серебряные Пруды Московской области»/5076004149
* МБУ ГО Луховицы Московской области «Центр культуры и досуга «Фруктовая»/5072724530
* МУК «Бояркинский центр культуры и досуга»/5022093294
* МБУК «Дом культуры Ожерелье»/5019013355
* МБУ «Ерновский сельский Дом культуры»/5014011178
* МБУК «Централизованная библиотечная система г. Протвино»/5037001850
* МУК ГО Павловский Посад Московской области «Централизованная библиотечная система»/5035033422
* МБУ «Лосино-Петровская городская библиотека»/5050036481
* МУК «Жуковская централизованная библиотечная система»/5013043307
* МУК «Библиотечно-информационный и досуговый центр» ГО Бронницы/5002003870
* МАУ «Парк культуры и отдыха ГО Серебряные Пруды «Серебряный»/5076009531
* МБУК «Балашихинская картинная галерея»/5001039842

Однозначно отнести кого-то к аутсайдерам по данному критерию нельзя, потому что у всех организаций балл по критерию удовлетворенности условиями оказания услуг набрано более 90 п.п. Наименьший балл, ниже 95 п.п., лишь у одного учреждения культуры - МУК «Дворец культуры имени Г.Конина»/5011008233 (93,8).

#  Топ лидеров независимой оценки качества и топ аутсайдеров по критерию удовлетворенности условиями оказания услуг

Лидерами рейтинга по критерию удовлетворенности условиями оказания услуг, набрав 100 баллов, стали 18 учреждений:

* МУК «Ленино-Снегиревский военно-исторический музей»/5017053560
* МУК «Ногинский центр культуры и творчества «Глухово»/5031039222
* Автономное учреждение «Поваровский культурный центр»/5044061578
* МБУК «Городской культурно-досуговый центр»/5044067996
* МУ «Культурно-досуговый центр Узуновское ГО Серебряные Пруды Московской области»/5076007527
* МУ «Центральный Дом культуры ГО Серебряные Пруды Московской области»/5076004149
* МБУ ГО Луховицы Московской области «Центр культуры и досуга «Фруктовая»/5072724530
* МАУК «Культурно-выставочный комплекс «Знаменское-Губайлово»/5024149552
* МУК «Бояркинский центр культуры и досуга»/5022093294
* МУК «Клишинский центр культуры и досуга»/5022093456
* МБУ «Дворец культуры «Коломна»/5022014694
* МБУК «Дом культуры Ожерелье»/5019013355
* МБУ «Ерновский сельский Дом культуры»/5014011178
* Муниципальное бюджетное учреждения культуры ГО Солнечногорск «Солнечногорская межпоселенческая районная библиотека»/5044052622
* МБУ «Лосино-Петровская городская библиотека»/5050036481
* МБУК «Централизованная библиотечная система ГО Зарайск»/5014011266
* МБУК «Балашихинская картинная галерея»/5001039842
* МБУК «Досуговый центр «Солнышко»/5001044899

Однозначно отнести кого-то к аутсайдерам по данному критерию нельзя, потому что у всех организаций балл по критерию удовлетворенности условиями оказания услуг набрано более 90 п.п. Наименьший балл, ниже 95 п.п., лишь у одного учреждения культуры - МБУК «Центр культуры «Акрихин»/5031097320.

# Заключение

Результаты проведения независимой оценки качества позволяют говорить **о высоком уровне предоставления услуг** учреждениями культуры Московской области. При максимально возможных 100 итоговых баллов все из 132 учреждений культуры получают баллы в диапазоне (73,36-99,9). Средний показатель НОК по оцениваемым учреждениям Московской области составил 93,89 балла.

Учреждением, набравшим наибольшее количество баллов, стала МБУК «Центральная библиотека» (99,95 баллов). Учреждением, набравшим наименьшее количество баллов, стал МУК «Центр русской песни «Ярило»/5017073983 – 63, 23 балла.

Средние баллы по типам учреждений (в порядке убывания баллов) составили:

• Библиотеки – 96,24

• Культурно-досуговые учреждения – 94,69

• Музеи – 94,25

• Парки – 89,03

• Театры – 79,75

• Концертные и прочие учреждения – 75,22

Средние баллы в разрезе муниципальных образований (в порядке убывания баллов) составили:

* Дмитровский городской округ – 98,65
* Городской округ Протвино - 98,75
* Городской округ Реутов - 98,4
* Городской округ Пущино - 97,6
* Городской округ Ступино - 95,01
* Городской округ Солнечногорск- 96,01
* Городской округ Красногорск - 95,87
* Городской округ Егорьевск - 95,86
* Городской округ Лосино-Петровский - 95,76
* Городской округ Лобня - 90,6
* Городской округ Коломна- 94,52
* Городской округ Балашиха - 92,97
* Городской округ Кашира - 95,14
* Орехово-Зуевский городской округ - 94,93
* Пушкинский городской округ - 94,38
* Городской округ Бронницы - 94
* Богородский городской округ - 93,84
* Городской округ Жуковский - 89,43
* Городской округ Серебряные пруды - 93,19
* Городской округ Павловский Посад- 92,49
* Городской округ Луховицы - 91,95
* Городской округ Зарайск - 91,39
* Волоколамский городской округ - 90,58
* Одинцовский городской округ - 85,20
* Городской округ Истра - 78,26
* Городской округ Воскресенск - 76,56
* Городской округ Лотошино - 85,98

Значения критериев НОК по организациям культуры в 2023 году составили:

Критерий открытости и доступности – 96,77

Критерий комфортности условий предоставления услуг – 97,92

Критерий доступности услуг для инвалидов – 76,55

Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций – 99,24

Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг – 99,29

Средняя оценка по учреждению культуры – 92,54

Из 132 учреждений культуры, принявших участие в независимой оценке в 2023 году, 103 учреждения получают максимально высокие баллы (90,13-99,95). Наиболее низкие баллы получили 4 учреждения культуры (69,14 -63,23).

По итогам проведения независимой оценки качества в 2023 году выявлено, что по критерию «Открытость и доступность информации», по показателям:

* «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» замечания выявлены у **102 учреждений культуры**;
* «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» замечания получили **52 учреждения**;
* «Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг» замечания получили **7 учреждений,** чаще всего это замечания в связи с отсутствием на официальных сайтах учреждений электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.).

В рамках критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» по показателям:

 «Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг» замечания получили **22 учреждения культуры** в части наличия комфортной зоны отдыха и наличия/доступности питьевой воды.

Наибольшее количество замечаний отмечается по критерию «Доступность услуг для инвалидов» показателю «Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях условий доступности»: **112 учреждений** получили замечания в части отсутствия/несоответствия адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации, в связи с отсутствием/несоответствием в помещениях учреждения дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

По критерию комфортности условий предоставления услуг 127 организаций получают максимально высокие баллы от 90 до 100.

В рамках оценки критерия доступности услуг для инвалидов 64 организации получили от 80 до 100 баллов.

По критерию доброжелательности, вежливости работников все организации набрали более 90 баллов.

Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг также оценивается на высоком уровне и составляет более 94,5 баллов.

В целом, с учетом критериев методики и получения максимально возможных 100 баллов, можно сказать о том, что уровень качества оказания услуг учреждениями культуры Московской области выше среднего и высокий (все учреждения получили итоговое значение выше 63,23 баллов).

1. Девятко И.Ф. Методы социологического исследования. – 3-е изд. – М.: КДУ, 2003. 208 с. [↑](#footnote-ref-2)